

Procedimiento General OPERACIÓN	 Poder Judicial de la Provincia de Corrientes
SGC-PG-04; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018	

NOMBRE DEL PROCESO

OPERACIÓN–PUNTO 8 ISO 9001:2015

AREA

Sistema de Gestión de Calidad del PJC – Programa de Calidad

OBJETIVO

Establecer los criterios para planificar, controlar, gestionar y evaluar el funcionamiento global del SGC del PJC

ALCANCE DE LA TAREAS A REALIZAR

Aplica a todos los procesos del alcance del SGC

RESPONSABLES

Alta Dirección	Es responsable de establecer la estrategia de implementación del SGC.
Comisión de Calidad	Es responsable de asegurar que el SGC es implementado de manera eficaz. Controla los cambios, mediante los informes presentados por el Equipo de Calidad.
Equipo de Calidad	Es responsable de comunicar y asignar acciones a fin de cumplir con lo programado por la Alta Dirección y la Comisión de Calidad.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

El SGC del PJC se ha planificado e implementado para dar cumplimiento a los objetivos de calidad y los requisitos de la cláusula 8 de la norma ISO 9001-2015, excluyendo el punto 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios.



Una vez al año se realizará una Reunión conjunta, convocada por la Alta Dirección, con representantes de la Comisión de Calidad a fin de elaborar el Calendario de implementación para el año siguiente conforme SGC-PG-04-RE-01 Calendario de Implementación Anual AD, el cual será comunicado de acuerdo a **SGC-PG-03 Soporte** en lo que respecta a Comunicación interna y Externa.

El Equipo de Calidad puede recibir además, solicitudes, en función de diferentes requerimientos sociales, políticos, económicos, u otros, indicaciones directas de la Alta Dirección, para la implementación de determinados procesos del PJC en función de criterios establecidos a nivel estratégico. Esta comunicación / información es recibida directamente por la Equipo de Calidad e incorporada al SGC-PG-04-RE-02 Calendario de Implementación mensual EC, elaborado por el Equipo de Calidad (EC), remitiendo por correo electrónico conforme **SGC-PG-03 Soporte**, a la Comisión de Calidad.

La Comisión de Calidad y el Equipo de Calidad son responsables de la implementación eficaz del SGC y la Alta Dirección asegura que la integridad del sistema es mantenida cuando se plantean e implementan cambios que afectan la Calidad.

IMPLEMENTACIÓN

La implementación se desarrolla de la siguiente manera:

- 1- **Sensibilización:** se realiza una primera reunión de sensibilización, en la que se encuentra el Equipo de Calidad y /o algún miembro de la Comisión de Calidad en la que se encuentra la máxima autoridad del proceso y las personas que forman parte de él.
- 2- **Relevamiento:** en la segunda reunión se realiza un relevamiento del proceso completando el instrumento SIPOC.
- 3- **Documentar Procesos:** en la tercera reunión se empieza a trabajar y rellenar los documentos SIPOC, PROCEDIMIENTO PARTICULAR y planilla de Acciones Correctivas y Planilla de Gestión de Riesgo.



En caso de requerir alguna explicación adicional o especificación operacional de un sistema o cualquier otro detalle de una etapa específica del procedimiento, se utiliza el Instructivo.

El trabajo del Equipo de calidad consiste en facilitar a los procesos el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Para tal fin, utiliza los medios didácticos que considere, siempre realizando una tarea integrada de formación e implementación técnica. Las etapas de redacción e implementación, si bien están definidas, dependen siempre de la permeabilidad de las personas y de la disponibilidad de tiempo que posea el proceso.

En paralelo, con el Responsable del Proceso (que puede coincidir con la máxima autoridad jerárquica del mismo) se elabora el Perfiles y Competencias, donde se determinan las cualidades, formación y aptitudes con las que deben contar las personas para el cumplimiento de los requisitos de los usuarios del proceso.

4- **La satisfacción de los usuarios** de los procesos, es gestionada mediante encuestas, siguiendo la metodología más conveniente determinada por las Unidades Judiciales, dependiendo de la naturaleza de la actividad que desarrollan.

5- **Elaboración de Objetivos e Indicadores:** En la siguiente reunión, se comienzan a trabajar los objetivos particulares de los procesos, alineados con el punto de la Política de Calidad del PJC (en el punto que corresponda cada proceso). Cada proceso establece sus objetivos en función de la satisfacción de sus usuarios y/o demostrar la performance de su actividad (o cualquier otra situación que considere pertinente). El desarrollo y gestión de los indicadores, es determinado por el proceso, utilizando el método para su seguimiento que sea más accesible para todas las personas participantes.

Las Unidades Judiciales remiten al Programa de Calidad, con frecuencia trimestral, a la cuenta de correo electrónica oficial, el Informe Mensual. Si hubiera algún indicador cuya gestión excede el periodo de tres meses, en el informe Mensual se explica que su resultado es volcado en el mes correspondiente.

6- **Planilla de Gestión de acciones correctivas y Planilla de Gestión de Riesgo:** en una última etapa, Los titulares responsables del proceso conjuntamente con la ayuda del

Procedimiento General OPERACIÓN	 Poder Judicial de la Provincia de Corrientes
SGC-PG-04; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018	

equipo de calidad, determinan los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, con el fin de: asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad logre sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados, y de esta manera lograr la mejora continua. Las opciones para abordar los riesgos pueden incluir: evitar, compartir, trasladar y/o aceptar el riesgo.

7- **Visitas de Implementación y Auditorías Internas:** Después de esta etapa, el proceso recibe visitas de implementación, en la que son integrados mediante capacitación *in situ*, todo los conocimientos y sobre el funcionamiento integral del SGC del PJC, para finalizar con una Auditoria Interna a cargo de los miembros del Equipo de Calidad que se asigne al efecto.

8- **Revisión por la Dirección:** Luego de cumplidas estas etapas, el Equipo de Calidad eleva a la Comisión de Calidad un Informe detallado del avance de la implementación en la Unidad Judicial en conjunto con los resultados de Encuestas y Auditoria Interna. La Comisión evaluará si se han cumplido las etapas y si la Unidad Judicial se encuentra en condiciones de ser Aprobada Internamente. De ser positivo elevará un Dictamen a la Alta Calidad haciendo constar el cumplimiento de las etapas de la implementación del SGC y sugiriendo la aprobación Interna de los procesos.

9- **Auditoria Externa:** será realizadas por Auditores externos IRAM-ISO 9001-2015

10- **Acreditación:** Una vez finalizada las Auditorías externas, la Unidad se encuentra en posibilidad de acceder a la Acreditación de norma IRAM-ISO 9001:2015.

11- **Mantenimiento:** El proceso en implementación ingresa en una etapa de seguimiento, en la cual la visita de los implementadores se planifica de manera mensual, como mantenimiento y verificación del funcionamiento del sistema, quedando además abierta siempre la comunicación con el Programa de Calidad por los canales determinados. A partir de esta etapa, el proceso tiene internalizado e incorporados los conocimientos aplicados, formando parte de su habitual trabajo, es por ello que la incorporación de los principios de mejora queda en su gestión, criterios y metodología.



IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Las Unidades Judiciales pueden identificar y rastrear los Expedientes, que se encuentra reconocido con una carátula donde consta el número designado por la Mesa Receptora Informatizada, partes intervinientes, tipo de proceso y fecha de inicio, mediante el Sistema IURIX.

Procedimiento General OPERACIÓN	 Poder Judicial de la Provincia de Corrientes
SGC-PG-04; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018	

Asimismo los trámites internos y movimientos que realiza el expediente o los escritos que se presentan, así como las providencias, resoluciones, sentencias que se dicten, son registrados en el Sistema Informático, garantizando la concordancia entre el expediente físico el sistema informático interno IURIX.

CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Las compras de bienes y la contratación de servicios están centralizadas mediante la Departamento de Licitaciones y Compras, ambas dependientes de la Dirección General de Administración del Poder Judicial de Corrientes, conforme el procedimiento previsto en el Art. 94 y siguientes del RAF.

Las unidades judiciales solicitan sus bienes, insumos, mobiliario, equipos y servicios al Departamento de Suministro y Bienes Patrimoniales, mediante formulario de solicitud de suministros SGC-PG-03-RE 11, y evalúan a los proveedores una vez al año SGC-PG-03-RE 10.

PROPIEDAD DE LOS USUARIOS

En el PJC existen propiedades de los usuarios, tales como testamentos, facturas, DNI, CD, pendrive, armas, actas y demás elementos de prueba, esta documentación debe mantenerse protegida utilizando diferentes vías:

- Se detalla toda la documentación que se encuentra guardada/reservada tanto en el expediente como en el Sistema Informático.
- La documentación es guardada en sobres dentro de armarios bajo llave.
- Se colocan las fotocopias de la documentación (en el caso de ser posible) en los expedientes.
- El Edificio cuenta con personal de vigilancia las 24 hs. De los 365 días al año.

Procedimiento General OPERACIÓN	 Poder Judicial de la Provincia de Corrientes
SGC-PG-04; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018	

CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

El control de las salidas del servicio no conforme, se llevará a cabo mediante el registro de denominado “Planilla de acciones correctivas y servicio no conforme” conforme SGC-PG- 06-Mejora.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

DOCUMENTOS

CODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO (la asigna el Área de CALIDAD)	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA	REVISION
SGC-PG-03 Soporte	Soporte	04/09/2017	0
SGC-PG- 06- Mejora.	Mejora	04/09/2017	0

REGISTROS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	ALMACENAMIENTO (adonde se encuentra, ej DISCO COMPARTIDO XX)	PROTECCIÓN (Quien tiene acceso: ej.: Privado / Publico, Área, etc.)	TIEMPO DE RETENCIÓN (tiempo de vigencia)	DISPOSICIÓN FINAL (ej borrado, backup, destrucción)
SGC-PG-04-RE-01 Calendario de Implementación Anual AD	Carpeta compartida SGC	Privado (AD/CDC/EC)	Permanente	Backup en drive
SGC-PG-04-RE-02 Calendario de Implementación	Carpeta compartida	Privado (AD/CDC/EC)	Permanente	Backup en drive

Procedimiento General
OPERACIÓN

SGC-PG-04; Versión: 01; Fecha: 06/04/2018



Poder Judicial
de la Provincia de Corrientes

Mensual EC	SGC			
-------------------	-----	--	--	--

DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	ORIGEN	ALMACENAMIENTO
DGA-Departamento de Suministro	DGA	

TABLA DE REVISIONES

NRO. REV.	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	REF. PÁRRAFO
00	19/09/2017	EMISION	TODOS
01	06/04/2018	IMPLEMENTACION: SE INCORPORA PLANILLA DE GESTION DE RIESGOS CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.	TODOS

